

**ISTITUTO SUPERIORE DI SANITÀ**

**Evoluzione di un progetto comunicativo istituzionale:  
il sito web dell'Istituto Superiore di Sanità**

Carla Faralli, Marco Ferrari, Stefano Guderzo,  
Eugenio Morassi, Paolo Roazzi, Simona Deodati

*Servizio Informatico, Documentazione, Biblioteca ed Attività Editoriali*

ISSN 1123-3117

**Rapporti ISTISAN**

**09/14**

Istituto Superiore di Sanità

**Evoluzione di un progetto comunicativo istituzionale: il sito web dell'Istituto Superiore di Sanità.**

Carla Faralli, Marco Ferrari, Stefano Guderzo, Eugenio Morassi, Paolo Roazzi, Simona Deodati

2009, 29 p. Rapporti ISTISAN 09/14

Il percorso intrapreso sulla strada dell'accessibilità del sito dell'Istituto Superiore di Sanità, raggiunta con la versione attualmente online, ha portato alla pubblicazione di quattro versioni del sito istituzionale negli ultimi 3 anni. Parallelamente a questo adeguamento tecnico, sono stati riorganizzati tutti i contenuti dell'homepage, analizzando i principali strumenti utilizzati per tale riorganizzazione. Nel presente rapporto viene inoltre descritto il processo operativo per la gestione dei contenuti degli oltre 80 siti che costituiscono il sito istituzionale, mentre un capitolo viene dedicato ad una breve descrizione di tali siti.

*Parole chiave:* Siti web, Gestione contenuti, Organizzazione contenuti

Istituto Superiore di Sanità

**Evolution of an institutional communication project: the website of the Istituto Superiore di Sanità.**

Carla Faralli, Marco Ferrari, Stefano Guderzo, Eugenio Morassi, Paolo Roazzi, Simona Deodati

2009, 29 p. Rapporti ISTISAN 09/14 (in Italian)

The chosen way, based on the accessibility of the Istituto Superiore di Sanità (ISS) website, under the current online version, has led to the publication of four previous versions in the last 3 years. At the same time of this technical updating, the entire homepage content has been reorganized and the main tools, used to reorganize the website contents, analyzed. This report also describes the operational process for the management of the contents of over 80 sites which build up the institutional site, and a chapter, with a short description, is dedicated to those websites.

*Key words:* Websites, Content management, Content organization

Per informazioni su questo documento scrivere a: [eugenio.morassi@iss.it](mailto:eugenio.morassi@iss.it).

Il rapporto è accessibile online dal sito di questo Istituto: [www.iss.it](http://www.iss.it).

Citare questo documento come segue:

Faralli C, Ferrari M, Guderzo S, Morassi E, Roazzi P, Deodati S. *Evoluzione di un progetto comunicativo istituzionale: il sito web dell'Istituto Superiore di Sanità*. Roma: Istituto Superiore di Sanità; 2009. (Rapporti ISTISAN 09/14).

---

Presidente dell'Istituto Superiore di Sanità e Direttore responsabile: *Enrico Garaci*  
Registro della Stampa - Tribunale di Roma n. 131/88 del 1° marzo 1988

Redazione: *Paola De Castro, Sara Modigliani e Sandra Salinetti*  
La responsabilità dei dati scientifici e tecnici è dei singoli autori.

© Istituto Superiore di Sanità 2009

# INDICE

<b>Introduzione</b> .....	1
<b>Redazioni decentrate e gestione del <i>workflow</i></b> .....	2
Decentralizzare i contenuti: come e perché.....	3
Identificazione dei referenti e degli utenti dei progetti/siti .....	4
Il flusso lavorativo per la creazione di un nuovo sito.....	4
Formazione dell'utenza interna.....	5
Prima fase .....	5
Seconda fase .....	6
Terza fase .....	6
Servizio di assistenza agli utenti .....	8
Conclusioni .....	9
<b>Una mappa per navigare: l'homepage come accesso ai contenuti del sito ISS</b> .....	10
Riorganizzazione dei contenuti: strumenti.....	11
Il motore di ricerca interno: parole chiave.....	11
Statistiche di accesso .....	12
Conclusioni .....	14
<b>I siti nel sito</b> .....	16
<b>Normativa sull'accessibilità</b> .....	26
Introduzione.....	26
La normativa italiana .....	26
Indicazioni a livello internazionale e direttive comunitarie .....	28
<b>Bibliografia</b> .....	29



## INTRODUZIONE

Il sito istituzionale dell'Istituto Superiore di Sanità è stato strutturato e organizzato per rispondere ai requisiti previsti dalla normativa, la cosiddetta Legge Stanca (1), in materia di accessibilità dei siti web della pubblica amministrazione (PA). Il Gruppo web dell'ISS, che sviluppa e gestisce il sito istituzionale, ha avviato ormai da qualche anno una politica che va oltre l'adeguamento ai requisiti tecnici previsti dalla vigente legislazione, ma fa propria la cultura dell'inclusione, volta a raggiungere il maggior numero possibile di utenti, anche quelli che possono avere difficoltà di vario genere per fruire dell'informazione prodotta dalla PA: oltre ai disabili che necessitano di tecnologie assistive per navigare in rete, persone anziane, stranieri che non hanno una perfetta padronanza della lingua italiana, utenti che dispongono di software e hardware non aggiornati. Ma accessibilità vuol dire anche maggiore fruibilità e reperibilità dei contenuti per tutti i tipi di utenti e non solo per le cosiddette categorie svantaggiate.

Il percorso non è stato semplice, perché al di là delle specifiche tecniche che definiscono i 22 requisiti, cui è necessario attenersi per definire la struttura di un sito (2), non ci sono "linee guida" che specificino concretamente come si gestisce un sito istituzionale che, come quello dell'Istituto, veicola una mole informativa importante, dal momento che è alimentato da oltre 80 siti tematici.

La prima tappa di questo percorso è iniziata quattro anni fa con la pubblicazione della versione 3.0 del sito, che rispondeva ai principali requisiti tecnici previsti dal decreto attuativo della legge Stanca (2). Le versioni successive del sito hanno portato, con quella attualmente online, al raggiungimento della completa accessibilità tecnica con la rispondenza a tutti i requisiti previsti, certificata dall'apposizione del bollino di accessibilità (3) rilasciato dal CNIPA, il Centro Nazionale per l'Informatica nella Pubblica Amministrazione.

Dopo l'apposizione di tale bollino, la scelta di fare propria una cultura dell'inclusione all'informazione ha portato il Gruppo web ad attivarsi per realizzare una struttura organizzativa adeguata, prevista e definita dalla normativa (4), che consentisse, dopo specifica valutazione del CNIPA, di poter essere iscritti all'elenco pubblico dei valutatori di accessibilità (5). L'Istituto, dopo che tale struttura è stata positivamente giudicata dal CNIPA, è stato iscritto al suddetto elenco pubblico. Questo significa che l'ISS ha capacità e competenze per poter valutare se siti terzi, che facciano specifica richiesta di valutazione all'ISS, rispondano ai criteri di accessibilità e usabilità previsti dalla normativa.

A fronte di questo percorso, il presente lavoro non vuole rappresentare un manuale specialistico sulla realizzazione di siti web accessibili, piuttosto uno strumento di condivisione. Duplice quindi lo scopo. Avendo fatta propria una cultura dell'inclusione attraverso un percorso articolato, è importante condividere con altri questa esperienza e mettere a disposizione della comunità non un modello di gestione di un sito web, ma la concretizzazione di un'esperienza. Secondo obiettivo è quello di fare il punto della situazione di tutti i contenuti del sito istituzionale, nel momento in cui il "boom" dello sviluppo dei siti tematici è in fase di stabilizzazione.

Il presente rapporto analizza, nella prima parte, il processo operativo per la gestione dei contenuti di tutti i siti che "compongono" il sito istituzionale. Singole redazioni decentrate, coordinate dal Gruppo web, inseriscono e aggiornano i contenuti dei siti attraverso l'utilizzo di un CMS (*Content Management System*). Si passa poi, nella seconda parte, ad analizzare l'organizzazione dei contenuti dell'homepage del sito istituzionale, per concludere con un breve capitolo in cui viene riportata tutta la normativa sull'accessibilità, nazionale e comunitaria, a dimostrazione di come tale tematica non sia prerogativa assoluta dell'Italia, che comunque in tale ambito è all'avanguardia, ma sia ritenuta di fondamentale importanza anche a livello internazionale.

## REDAZIONI DECENTRATE E GESTIONE DEL *WORKFLOW*

Il percorso intrapreso dal Gruppo web, sulla strada dell'accessibilità del sito web, ha portato alla pubblicazione di quattro versioni del sito istituzionale negli ultimi 3 anni (Figura 1) (6). E questo, come già accennato, non solo per adeguarsi a quella che è l'attuale normativa vigente in Italia in materia di accessibilità di siti web per la PA, ma anche per una specifica attenzione ai temi dell'*e-inclusion* per le categorie di utenti cosiddetti svantaggiati.

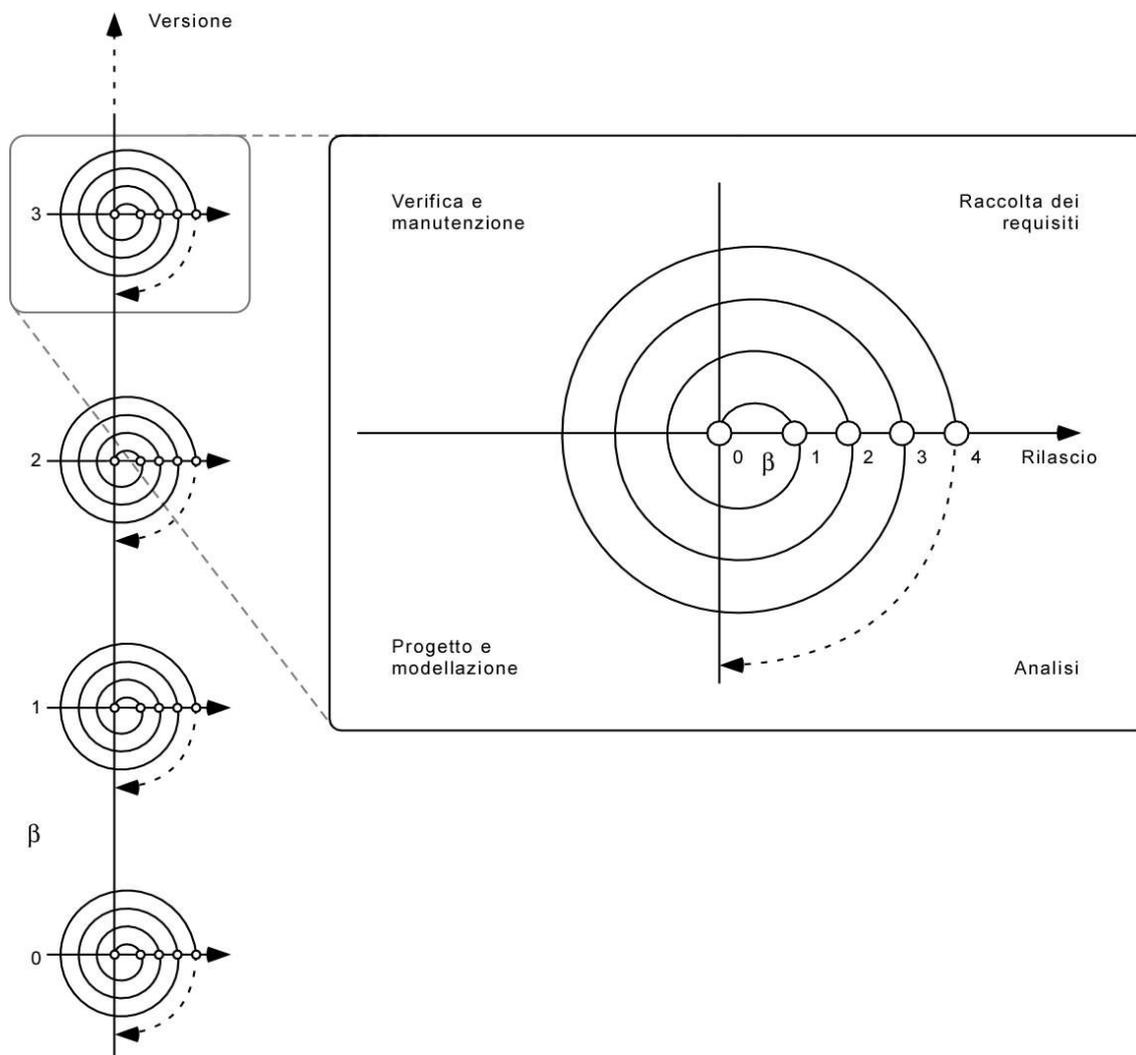


Figura 1. Il ciclo di Barry Boehm applicato allo sviluppo del sito: versioni e rilasci

Parallelamente all'adeguamento tecnico imposto dalla normativa (2), è stata affrontata la questione del flusso delle informazioni che alimentano il sito istituzionale. Infatti, la produzione

di dati, informazioni e documenti prodotti dal personale ISS è piuttosto corposa, e proprio per l'eterogeneità degli argomenti trattati, la comunicazione veicolata dal canale web non è indirizzata solo agli operatori sanitari e/o ricercatori, ma anche al comune cittadino interessato ad approfondire argomenti di salute pubblica.

La quantità e la specificità dei contenuti veicolati dal sito web ha portato alla decisione di "frammentare" i dati. Sono stati creati quindi, nell'ambito del sito istituzionale, dei progetti, cioè siti dedicati ad argomenti e tematiche specifiche per offrire un adeguato spazio di approfondimento a tutte le attività di ricerca presenti in Istituto.

L'insieme di tutti questi contenuti che alimentano gli oltre 80 siti è gestito da un CMS, introdotto già nella versione 3.0 del sito, sul cui utilizzo si parlerà in seguito. Con la decisione di decentrare l'inserimento dei contenuti, individuando all'interno delle singole strutture i responsabili del proprio progetto/sito, pur mantenendo a livello centrale il coordinamento editoriale, si è avuta subito la piena consapevolezza che il processo operativo doveva essere ben codificato e definito, dal momento che molti attori, con competenze e professionalità assai diverse, avrebbero concorso alla realizzazione del sito.

## **Decentralizzare i contenuti: come e perché**

Si è arrivati alla decisione di decentralizzare i contenuti essenzialmente per due motivi. Da un lato la quantità di dati, documenti e informazioni prodotte dalle singole strutture dell'Istituto è aumentata considerevolmente nel corso degli ultimi anni e, quindi, gestire tutti gli inserimenti e gli aggiornamenti a livello centralizzato sarebbe diventato impossibile. Dall'altro, la creazione di piccoli team all'interno delle singole strutture incaricate, non solo di predisporre materiale per il sito, ma anche di inserirlo concretamente online, avrebbe consentito di velocizzare i tempi di inserimento, che necessariamente, nel momento in cui fossero rimasti centralizzati, si sarebbero dilatati. Avrebbe, quindi, permesso un aggiornamento del sito in tempo reale, anche da parte di persone che non avevano esperienza di linguaggio (X)HTML.

Lo strumento necessario per realizzare questa nuova organizzazione del processo lavorativo è rappresentato da un CMS, un'applicazione che consente di gestire e pubblicare autonomamente i contenuti in rete.

La scelta di adottare il CMS ha "rivoluzionato" completamente, come è facile immaginare, l'intero processo lavorativo relativo al sito istituzionale e va da sé che tale nuova organizzazione sia stata implementata *ex novo*. Si è quindi partiti con riunioni che hanno direttamente coinvolto i Direttori di Dipartimento/Centro, da un lato per presentare le nuove funzionalità del sito, dall'altro per stimolarli a individuare figure adatte che potessero occuparsi in modo diverso, sicuramente più dinamico e impegnativo rispetto al passato, del web, creando così una sorta di redazione decentrata dedicata alla gestione dei contenuti di uno specifico sito. Si è partiti, quindi, con la definizione di un "referente web" per ogni sito relativo alle strutture istituzionali, che si sarebbe occupato della gestione e dell'inserimento dei contenuti, nonché di un "responsabile scientifico". Come accennato precedentemente, il sito ISS ospita progetti/siti che per la tipologia degli argomenti trattati necessitano di spazi dedicati e quindi anche per i cosiddetti siti tematici sono stati individuati responsabile e referente.

## **Identificazione dei referenti e degli utenti dei progetti/siti**

Per garantire la corretta fruizione delle informazioni veicolate dal sito istituzionale, in questo tipo di processo lavorativo, teso all'autonomia di ogni singolo gruppo, si rende necessario e indispensabile sviluppare una sorta di gerarchia che possa assegnare e, allo stesso modo ordinare, ruoli e competenze.

Come accennato, ogni progetto/sito ha un responsabile scientifico che, oltre, a definire organizzazione e contenuti del sito (come vedremo in seguito, con la collaborazione del Gruppo web), garantisce l'attendibilità e la veridicità delle informazioni contenute nel sito stesso. Il responsabile scientifico del sito nomina il referente del progetto (o anche più referenti, ove ce ne sia necessità) che, sotto la sua supervisione e approvazione, gestisce sia l'organizzazione dei contenuti che la loro pubblicazione. Allo stesso modo vengono nominati gli utenti del progetto, i quali hanno il compito di inserire nuovi contenuti e alimentare, così, il sito.

Mantenere questa gerarchia consente, non solo di ottimizzare i vari livelli di inserimento, ma anche e soprattutto di porre un controllo trasversale.

## **Il flusso lavorativo per la creazione di un nuovo sito**

Il CMS permette il mantenimento del proprio sito dando la possibilità di inserire e modificare testi, immagini, file e ogni altro contenuto senza la necessità di conoscere il linguaggio (X)HTML. Il contributo allo sviluppo del sito avviene, quindi, da parte dell'utenza, grazie a un'interfaccia intuitiva e di semplice utilizzo.

Prima di passare ad analizzare l'interfaccia del CMS, vediamo quali sono le tappe per la realizzazione di un nuovo sito.

Dopo un primo approccio con il Gruppo web, generalmente telefonico, quello che sarà il responsabile scientifico del sito invia una e-mail all'account collettivo, a cui vanno indirizzate tutte le richieste di intervento sul sito istituzionale, in cui viene fatta ufficialmente la richiesta di attivazione di un nuovo sito. Seguono una serie di incontri, in genere con il referente web, con l'individuazione delle sezioni in cui il sito si articolerà e la tipologia di ciascuna di esse, definendone anche con precisione le diverse modalità di archiviazione.

Una volta definita la struttura, viene realizzato il nuovo progetto/sito dal Gruppo web, che sempre attraverso l'account collettivo, segnala l'indirizzo Intranet al quale accedere per la visualizzazione della bozza del sito. In questa fase abbiamo, quindi, un contenitore vuoto, cioè un sito articolato in varie sezioni, che dovranno essere alimentate con i contenuti.

A questo punto viene fissata una data per svolgere il corso di formazione per la gestione del CMS al quale parteciperanno sia il referente che gli utenti, ove ce ne siano.

In seguito alla segnalazione dei nominativi, il Gruppo web, che è l'amministratore del CMS, crea e gestisce profili di accesso degli utenti, assegnando loro userID e password individuali o di gruppo.

A questo punto è tutto pronto per avviare l'inserimento dei contenuti e, ove ce ne siano, delle immagini.

La gestione dei contenuti individua nell'accesso due distinte tipologie: "utente", colui che inserisce contenuti, "referente", colui che pubblica contenuti. In questa distinzione, infatti, si determina una gerarchia secondo la quale l'utente che inserisce un nuovo record, esclusivamente con l'assegnazione dello 'stato pronto', consente l'invio automatico di un'e-mail al referente che, avvisato, valuta il contenuto e ne definisce la pubblicazione o meno.

La pubblicazione di tutti i contenuti inseriti, che hanno superato il processo di validazione, viene comunque gestita dalla data programmata per la visualizzazione sul web. In questo modo, con anticipo temporale, è possibile demandare all'applicazione il giorno di pubblicazione di un contenuto validato. Questa caratteristica è particolarmente indicata nei casi in cui si annunciano eventi con cadenza programmata, come ad esempio bandi di concorso.

Una volta inseriti i contenuti, il sito, prima di essere pubblicato, è sottoposto ad una verifica sia dal punto di vista redazionale che tecnico da parte del Gruppo web.

Superato questo controllo, e fatte le integrazioni e/o modifiche del caso, il responsabile scientifico invia, sempre per e-mail, il "visto si stampi". Il sito viene, quindi, pubblicato acquisendo l'indirizzo: <http://www.iss.it/nome>.

## Formazione dell'utenza interna

Come già accennato, è sempre il Gruppo web che si occupa di formare il personale ISS all'utilizzo dell'applicazione CMS.

Dal 2005 ad oggi sono stati svolti più di un centinaio di corsi formativi per ogni gruppo di lavoro dei progetti/siti che costituiscono il portale ISS ed hanno riguardato circa 300 utenti.

Questi corsi si articolano in tre fasi.

### Prima fase

Una prima fase del corso prevede la presentazione del sito, la sua organizzazione strutturale e, non ultima, l'indicazione delle modalità in cui i testi per il web debbono essere strutturati per risultare facilmente fruibili dagli utenti che consultano il sito.

La scelta progettuale di un sito è necessariamente il primo processo lavorativo da dover analizzare e, per questo, infatti, prima di qualunque nozione tecnica, è fondamentale far conoscere e capire, a chi dovrà implementare il sito, l'ordine dei livelli, ossia, la disposizione delle pagine. In questo senso va sottolineata l'importanza riguardo l'omogeneità dei contenuti; si è scelto di distribuirli in più sezioni, ma poco articolate (struttura lineare). Questo permette, infatti, un più facile approccio al sito e una chiara e semplice risposta all'informazione, piuttosto che il contrario, ossia poche sezioni, ma estremamente complesse al loro interno. L'utente, infatti, in quest'ultimo caso, deve far fronte ad una navigazione dispersiva e confusa con l'inevitabile difficoltà nel reperire l'informazione desiderata.

Altro aspetto importante è far comprendere, e non sempre è facile, che un conto è la comunicazione scientifica realizzata attraverso il canale tradizionale della pubblicazione cartacea, un conto è la comunicazione veicolata dal canale web. Sul web essenzialmente si leggono, o meglio si scorrono, pagine alla ricerca dell'informazione che interessa. La lettura a video è molto più stancante per gli occhi di quella su carta e, quindi, il livello di attenzione dell'utente cala velocemente. Ne consegue che in un testo scritto per il web l'informazione principale debba essere posta nelle prime righe del documento. Fondamentale è poi la scelta dei titoli, determinanti per l'indicizzazione dei motori di ricerca.

Nell'utente comune della rete spesso prevale l'idea che sul web si possa mettere un po' tutto, senza ponderare e valutare bene cosa pubblicare e cosa omettere. Partendo, poi, dal presupposto che le correzioni sono decisamente più semplici e a costo zero rispetto a quelle che potrebbero essere necessarie per quanto pubblicato sulla carta, la tentazione è quella di dire "intanto metto sul sito questo documento, poi con calma lo correggo e/o integro". La difficoltà maggiore è stata proprio questa: portare l'utenza a un cambio di mentalità. Oggi l'informazione è veicolata da

più canali e quello del web deve avere la stessa accuratezza e appropriatezza che vengono riservate alla comunicazione sulla carta stampata. A maggior ragione nel nostro caso, che come ente pubblico di ricerca facciamo comunicazione scientifica istituzionale.

Il sito è strutturato su 3 livelli:

- il primo, com'è ovvio e necessario: l'homepage (HP) (es. [www.iss.it/nome/index.php](http://www.iss.it/nome/index.php))
- il secondo: archivio o indice di sezione, [index.php](http://www.iss.it/nome/chis/index.php) (es. [www.iss.it/nome/chis/index.php](http://www.iss.it/nome/chis/index.php))
- il terzo: [cont.php](http://www.iss.it/nome/chis/cont.php). Questa pagina prevede degli approfondimenti sviluppati in allegati (es. [www.iss.it/nome/chis/cont.php](http://www.iss.it/nome/chis/cont.php))

### **Primo livello: HP**

Per la lavorazione dell'HP, è necessaria la scelta delle aree (o sezioni) sia per numero (se ne consigliano non superiori a 8) che per posizionamento nell'assetto della pagina.

Nell'HP vengono convogliati tutti i contenuti, ciascuno nella propria sezione di afferenza.

L'uscita della sezione in HP può essere:

- solo descrittiva;
- descrittiva + contenuti;
- solo contenuti.

Il codice PHP gestisce sia l'inizio che la fine di pubblicazione dei contenuti nell'HP per un periodo di tempo stabilito dall'utente al momento dell'inserimento in *backoffice*. Questi contenuti, però, al termine di scadenza dalla stessa HP, andranno comunque a popolare l'archivio di sezione (secondo livello) proprio per non "svuotare" il sito una volta scaduti i documenti pubblicati.

### **Secondo livello: [index.php](#)**

Questo file è contenuto in ogni sezione, nominata sempre con nome breve di 4 caratteri. In questa pagina è previsto sia un titolo che un testo, possibilmente più descrittivi di quelli visibili in HP e un elenco di tutti i contenuti pubblicati per quella sezione; cliccando su ciascuno di questi si accede al terzo e ultimo livello.

### **Terzo livello: [cont.php](#)**

In quest'ultima pagina si accede ad un unico contenuto prevedendo un titolo, un testo e un elenco di allegati che siano in formato PDF. Tali documenti, prima ancora di essere aperti o, eventualmente scaricati, ne riportano le dimensioni in Kb per informare l'utente sul tempo approssimativo del download di ciascun allegato.

## **Seconda fase**

Una seconda fase del corso affronta l'aspetto più squisitamente tecnico.

A chi è affidata la gestione del web, il primo passaggio da affrontare, una volta studiata e considerata la struttura del progetto, è, quindi, la creazione di un nuovo database all'interno di *backoffice*. Gli verrà inoltre assegnato un "alias" di 4 lettere che darà il nome alla directory creata nel server, mentre il nome descrittivo sarà il nome esteso del progetto.

## **Terza fase**

Nella terza fase del corso si forniscono nozioni generali dell'applicazione.

All'interno di ogni progetto avremo sempre e comunque almeno quattro tabelle. La struttura logica riflette la scelta di non legarsi in modo permanente a un prodotto specifico. Infatti, le prime due tabelle di seguito analizzate fanno sì che la struttura tabulare di tutti i progetti/siti sia la stessa.

1. La prima tabella contiene le sezioni che compongono il sito ed è, quindi, estremamente importante, in quanto gestisce la navigazione e l'intera struttura del sito, prevedendone più versioni per lingua; non è scontato od obbligatorio che debba esistere un'esatta corrispondenza di struttura e contenuti per ogni lingua. È proprio per l'assoluta importanza che riveste è gestita esclusivamente dagli amministratori.
2. La tabella che potremmo definire "pagina" è quella più corposa, perché raccoglie tutti i contenuti di tutte le sezioni, ed è quella che può fare di un sito 'vuoto' un sito 'ricco' di informazioni.
3. È presente una tabella che, oltre a comporre la pagina 'Informazioni' (presente in tutti i siti), riporta, all'interno di tutte le pagine, il nome del responsabile scientifico e i relativi riferimenti per i contatti.
4. L'ultima tabella è quella dei segnalibri e ospita al suo interno un elenco di collegamenti a siti d'interesse (suddivisi per lingua, tematica o per Paese) per approfondire gli argomenti trattati.

Passiamo ora ad analizzare alcuni campi che compongono i record di ciascuna tabella, spiegandone caratteristiche e funzionalità.

Ogni campo svolge una sua particolare funzione applicativa che può pregiudicare l'uscita del singolo contenuto sul web.

Ecco un esempio di come ogni record è strutturato:

1. *Sezione in cui visualizzare la pagina*

Si sceglie la sezione nella quale il contenuto andrà a ricadere. Qualora il sito fosse scritto anche in lingua inglese (o, comunque in lingua diversa dall'italiano) la selezione della sezione sarà corrispondente al suo nome in inglese.

2. *Lingua in cui è scritto il contenuto*

La scelta di questo campo, seppur apparentemente ovvio e banale, in realtà nasconde un'importanza di grande rilievo, poiché permette di gestire i siti multilingua, come precedentemente spiegato.

3. *Data di inizio e fine*

Gestisce la pubblicazione del contenuto. La data di inizio determina la pubblicazione (anche programmata nel tempo) di un contenuto e regola quindi un flusso automatico secondo cui l'informazione ruota sull'homepage.

4. *Titolo breve e testo breve*

Campi di testo che vengono utilizzati sulla homepage e sugli indici delle sezioni per rendere più snella la presentazione dei contenuti.

5. *Titolo e testo*

Campi di testo che prevedono per uno stesso contenuto sia un titolo esteso che un testo articolato. La formattazione sul sito avviene tramite i CSS, ma è possibile personalizzare la presentazione del testo utilizzando la codifica BBCode, tramite cui, grazie agli specifici TAG, si inseriscono stili diversi e link.

Il BBCode è un ampliamento del codice HTML, che permette di cambiare velocemente lo stile di un testo.

Il codice è racchiuso in parentesi quadre [ ] e offre un grande controllo sul contenuto.

Alcuni esempi:

- Per il testo in grassetto usa [b][b]  
es. [b]Parola[/b]  
diventa: **Parola**
- Per il testo in corsivo usa [i][i]  
es. [i]Parola[/i]  
diventa: *Parola*
- Per andare a capo [br]  
es. Testo[br]Testo  
diventa:  
Testo  
Testo
- Per mettere il testo tra virgolette usa [quote][quote]  
es. [quote]Parola[/quote]  
diventa: "Parola"
- Per fare un link  
es. [url="http://www.iss.it"]Istituto Superiore di Sanità[/url]
- Per fare un link ad un indirizzo e-mail come webmaster  
es. [mail="webmaster@iss.it"]webmaster[/mail]

#### 6. *Immagine*

Attraverso questo campo si ha l'opportunità di inserire immagini, personalizzando ciascun contenuto. Le immagini devono essere in formato JPG, di dimensione 240x180 pixel, con risoluzione 72 dpi.

#### 7. *Allegati*

Per meglio approfondire l'argomento trattato l'utente può inserire file per un massimo di 5 Mb ciascuno, sia testuali che multimediali, tutti comunque rispondenti a quanto previsto dalla normativa.

#### 8. *Descrizione allegato*

Campo di testo con il quale si titola il file allegato e in automatico si attiva il link al documento.

#### 9. *Stato della pagina*

Campo a tendina che gestisce tutto il flusso di validazione dei contenuti. Sono presenti differenti tipologie. Quelle da ritenersi più significative sono lo stato di 'pronto' e 'pubblicato'. Tutte le altre possono essere usate discrezionalmente per la gestione interna. Lo stato di 'pronto' permette di attivare un *alert* via sms ed e-mail verso i referenti web del singolo sito, i quali possono così validare o respingere ciascuno dei contenuti. Lo stato di 'pubblicato' è il solo a determinare la visualizzazione online del contenuto.

## Servizio di assistenza agli utenti

Per garantire un'assistenza per la gestione dei siti web decentralizzati, è stato istituito l'account e-mail collettivo di cui si è precedentemente parlato, al quale il gruppo di lavoro risponde al fine di evadere tutte le tipologie di richieste da parte degli utenti. Si ricevono richieste per la realizzazione di nuovi progetti, autorizzazioni alla loro pubblicazione, modifiche, segnalazioni di vario tipo e, nello stesso tempo, si inviano e-mail di segnalazione del lavoro effettuato piuttosto che informazioni tecniche per risolvere problemi o semplici

difficoltà. Si può quantificare in modo approssimativo il numero di contatti tramite e-mail per “assistenza” di vario genere: circa 300 al mese.

La filosofia di questo *modus operandi* è basata sul fatto che chiunque del Gruppo web possa rispondere in tempi relativamente brevi alle richieste pervenute, nonché sulla certezza che ciascun componente del gruppo sia a conoscenza dello stato dell’arte di ogni singolo progetto e che possa subentrare o affiancare il collega in qualunque momento. Questa scelta risolve, quindi, anche il problema che può creare l’assenza di un componente del Gruppo, evitando che, per una richiesta evasa, si debba attendere giorni.

Il passo successivo è stato quello di integrare l’assistenza in rete sviluppando un sito Intranet dove poter consultare documenti esplicativi all’utilizzo del CMS e alle varie modalità operative. Tale sito vuole essere un punto di riferimento e di supporto per tutti quelli che, con ruoli e competenze diverse, contribuiscono alla realizzazione del sito istituzionale.

È composto da diverse sezioni tra cui:

- normativa, in cui si possono consultare le leggi che regolamentano gli aspetti dell’accessibilità e usabilità, della trasparenza, del trattamento dei dati e della privacy;
- FAQ (*Frequently Asked Questions*), elenco delle domande di tipo tecnico più frequenti e significative da parte degli utenti e relative risposte. Raccolta che è da considerarsi un vero e proprio *vademecum* per l’utente che utilizza il CMS;
- note tecniche, area che contiene soprattutto, oltre a diverse informazioni, le indicazioni su come si formatta un testo utilizzando il codice BBCode, precedentemente analizzato.

L’assistenza telefonica (seguita, ove necessario, da e-mail di richiesta formale sempre in virtù della tracciabilità del lavoro) è sempre e comunque da ritenersi una modalità che, a volte, semplifica la spiegazione della richiesta e della sua stessa risposta. Anche qui si può quantificare in modo approssimativo il numero di contatti telefonici, con tipologie diverse di richieste: circa 400 al mese.

## Conclusioni

Come abbiamo visto, la realizzazione del sito istituzionale coinvolge un numero significativo di persone e, alla base di questa grande sinergia, si evidenzia la forte necessità del rispetto di ciascun ruolo.

È importante avere la consapevolezza che ciascun attore coinvolto in questo processo, per le proprie competenze, è indispensabile e che, quindi, ogni anello della catena serve a creare il supporto per l’anello successivo e a rafforzare così l’intero ciclo lavorativo, basato sul rispetto della normativa vigente in materia di accessibilità dei siti web della pubblica amministrazione e di trasparenza nell’ambito della comunicazione pubblica.

## UNA MAPPA PER NAVIGARE: L'HOMEPAGE COME ACCESSO AI CONTENUTI DEL SITO ISS

Realizzare un buon sito web non è facile, perché molti sono gli elementi e i fattori che ne determinano la riuscita. Innanzitutto i contenuti: se non sono significativi, va da sé che il sito perda la sua validità. Anche la struttura tecnica è determinante, perché se dei buoni contenuti non sono veicolati da un'adeguata architettura informatica in grado di rendere il sito accessibile e usabile a tutta l'utenza, perdono il loro valore.

Oggi, dopo oltre un decennio dall'apparizione sulla rete dei primi siti web, la realizzazione di un sito di qualità è sempre più legata al connubio tra struttura tecnica e gestione dei contenuti.

Il fatto che un'informazione, un documento, un dato sia presente su un sito ormai non basta più. In un mondo dove la comunicazione riveste un ruolo di primaria importanza e dove tutto è ormai comunicazione, si assiste al rischio dell'*information pollution*, cioè dell'eccessiva disseminazione di informazioni e alla relativa difficoltà nel recuperare quelle, a giudizio dell'utente, significative.

In questi ultimi anni è, infatti, cambiata la logica che governa il web: mentre nei primi anni di diffusione della rete l'importante era mettere il maggior numero possibile di informazioni sul proprio sito, oggi si ragiona in modo completamente diverso. Proprio a causa di questo "bombardamento" di informazioni la filosofia che attualmente prevale sul web è che l'informazione ricercata dall'utente debba essere facilmente rintracciabile. Ne consegue quindi che vada definita una gerarchia delle informazioni il più possibile precisa per consentire all'utente di navigare con chiarezza e velocità.

Il bisogno di organizzare la conoscenza non è una necessità legata al recente veicolo di informazione rappresentato da Internet, ma fin dai tempi più antichi l'uomo ne ha avvertito l'esigenza. Nella Biblioteca di Alessandria d'Egitto, già nel III secolo a.C., esistevano delle forme di catalogazione – inizialmente solo alfabetica – per l'allora immenso patrimonio documentario.

E dal momento che da un punto di vista meramente cognitivo l'interazione fra utente e sito avviene principalmente con la vista, anche la disposizione visiva dei contenuti all'interno di una pagina web diventa determinante.

Se un'organizzazione logica dei contenuti è auspicabile per tutti i siti web, lo è a maggior ragione per un sito piuttosto articolato, come quello dell'ISS, che si occupa, tra l'altro, di tutela della salute pubblica. Per dare un'idea della complessità del sito istituzionale possiamo ribadire che a tutt'oggi (marzo 2009) conta oltre 80 progetti, cioè siti che trattano argomenti e tematiche specifiche, circa 8.000 file in formato pdf e circa 10.000 pagine xhtml (gli ultimi due dati sono sicuramente per difetto).

A fronte di questa quantità di informazioni, dati e documenti, è abbastanza scontato sottolineare come la homepage rivesta una particolare importanza e a questa debba essere riservata attenzione specifica, non tanto o meglio non solo perché rappresenta il biglietto da visita dell'intero sito e di conseguenza dell'istituzione che il sito web ha il compito di rappresentare, ma anche perché l'homepage è il principale punto di accesso al sito web, e quindi l'utente deve capire con immediatezza l'organizzazione dei contenuti e dei servizi offerti, nonché i sistemi di navigazione.

In occasione della pubblicazione della versione 3.3 del sito (quella attualmente online) che ha visto il completo adeguamento a tutti i requisiti previsti dalla vigente normativa (1) in materia di accessibilità dei siti web della PA, sono stati anche riorganizzati i contenuti dell'homepage.

## Riorganizzazione dei contenuti: strumenti

La necessità di riorganizzare i contenuti dell'homepage del sito istituzionale è nata da una duplice esigenza. Una più concreta e oggettiva: sulla base di quelle che sono le indicazioni degli utenti, interni ed esterni, migliorare quanto più possibile il sito. L'altra più legata a quella che è la politica intrapresa dal Gruppo web che gestisce e sviluppa il sito istituzionale dell'ISS: offrire un prodotto sempre più accessibile per raggiungere un maggior numero di utenti. Abbiamo ribadito in più occasioni che contenuti ben strutturati rendono un sito web più fruibile e usabile da tutti, indipendentemente dal fatto che l'utente sia disabile o meno (7).

Per fare questo, cioè migliorare il più possibile il prodotto realizzato, l'editoria sul web – e un sito web altro non è che un prodotto editoriale veicolato dalla rete – ha maggiori strumenti rispetto a quella tradizionale che si può confrontare, fondamentalmente, con il numero di copie vendute di un libro. Tali strumenti potrebbero essere suddivisi in due categorie: feedback impliciti (studio delle statistiche di accesso) ed espliciti (e-mail, telefonate, parole chiave utilizzate nel motore di ricerca interno) (8).

È forse utile analizzare tali strumenti brevemente, almeno quelli più significativi.

### Il motore di ricerca interno: parole chiave

Prima di analizzare le parole chiave utilizzate dall'utenza sul motore di ricerca interno, è opportuno puntualizzare ruolo e significato di tale oggetto nell'ottica di un'organizzazione strutturata dei contenuti. A fronte della presenza di un motore di ricerca interno, già presente nella precedente versione del sito, si potrebbe obiettare che particolari cure e attenzioni dedicate all'organizzazione dei contenuti potrebbero risultare superflue. Non è così, perché se indubbiamente il motore di ricerca è un valido strumento non è sempre vero che riesca ad ovviare comunque alla reperibilità dei contenuti. Innanzitutto bisogna tener presente che l'utente, quando si trova di fronte alla stringa del "cerca", non è detto che abbia le idee chiare sul tipo di contenuti che sta cercando.

C'è poi da considerare il fatto che i motori di ricerca interni non sempre sono in grado di filtrare un numero di documenti gestibili o semplicemente significativi, anche perché spesso le parole chiave utilizzate per la ricerca sono troppo generiche o l'argomento oggetto della ricerca è troppo ampio perché possano uscire solo contenuti significativi. Ne consegue che i due strumenti affiancati, presenza di un motore di ricerca interno e organizzazione strutturata dei contenuti, possano contribuire entrambi alla rintracciabilità delle informazioni ricercate dall'utente.

L'analisi delle parole chiave ricercate dall'utenza sul motore di ricerca sono, come già detto, un valido strumento per la riorganizzazione dei contenuti. Un esempio su tutti è rappresentato dal sito dedicato all'attività di formazione dell'Istituto: organizzazione di corsi, convegni, seminari e workshop. Nella precedente versione del sito queste informazioni si trovavano nel progetto, cioè sito, relativo alla struttura responsabile degli eventi formativi. Questo ha comportato problemi all'utenza che non ha alcun interesse nel sapere qual è l'ufficio deputato all'organizzazione e gestione di tali eventi, ma vuole semplicemente sapere quali corsi e convegni organizza l'Istituto.

Le difficoltà dell'utente nel recuperare questo tipo di informazione sono emerse sia dall'analisi delle parole chiave, in cui il termine "corsi" era tra quelli più ricercati, sia dal feedback esplicito, rappresentato da telefonate ed e-mail dell'utenza, non solo esterna.

Nella versione attualmente pubblicata del sito è stato quindi realizzato un progetto/sito specifico sulla formazione a cui è possibile accedere direttamente dall'homepage. Riprova che

la soluzione attuata ha risolto le difficoltà dell'utenza nel rintracciare l'informazione ricercata, viene dall'analisi delle parole chiave: il termine "corsi" non appare più tra quelle ricercate dall'utenza nel motore di ricerca interno.

## Statistiche di accesso

Si tratta dello strumento forse più noto e utilizzato per verificare l'usabilità di un sito web. Quando un utente si collega ad un sito web, il server, che ospita il sito, registra tutti i suoi "movimenti": pagine visitate, percorsi, parole chiave utilizzate per la ricerca dell'informazione, *browser* utilizzato, tempo di permanenza sulle singole pagine, ecc.

Vista la complessità dei dati ricavabili dalle suddette statistiche, queste non sempre sono di facile lettura e l'interpretazione richiede analisi attente e incrociate perché quanto emerge possa essere veramente utile al miglioramento della gestione e dello sviluppo di un sito web.

Innanzitutto l'utilizzo delle statistiche d'accesso da parte di un sito istituzionale sarà diverso da quello di un sito commerciale, perché cambia lo scopo del messaggio comunicativo: il sito commerciale deve vendere un prodotto e quindi raggiungere dei clienti, il sito di una PA, facendo comunicazione istituzionale, e a maggior ragione perché si occupa di salute pubblica, ha il dovere di raggiungere la totalità della cittadinanza. Quindi, anche se una pagina offre un servizio o un'informazione che sono scarsamente consultate dall'utenza, anche questa pagina deve comunque essere accessibile e usabile.

Nel nostro caso le statistiche sono state lette proprio in quest'ottica: assecondare l'esigenza informativa dell'utente.

Un esempio su tutti. La lettura degli accessi ci ha permesso di evidenziare che alcuni siti, dedicati a tematiche e argomenti specifici, e non direttamente accessibili dall'homepage, ma dal sito della struttura di appartenenza (Dipartimento/Centro) – e questo per rispondere alle esigenze di autoreferenzialità, tipiche, purtroppo della PA – sono nettamente più consultati dei siti relativi alla struttura dipartimentale che li ospita. Per dare quindi a questi siti una visibilità adeguata agli accessi, che per gli argomenti trattati (fumo-alcol-droga, procreazione medicalmente assistita, ecc.) sono molto consultati non solo dagli operatori sanitari, ma anche dai comuni cittadini, nella versione 3.3 del sito sono stati riportati sull'homepage, nella sezione "Dipartimenti e Centri", grazie all'escamotage di una sorta di sottosezione intitolata "I più visitati" (Figura 2).

La consultazione delle statistiche d'accesso, come è ovvio, non è determinante solo per la riorganizzazione dei contenuti, ma anche per tutta una serie di accorgimenti tecnici relativi alla gestione di un sito web. Comunque, al di là dell'utilizzo che se ne fa, vuoi per la gestione dei contenuti che per quella tecnica, le statistiche di accesso, grazie a tutte le informazioni che forniscono, sono uno strumento fondamentale per conoscere sempre meglio l'utente.

L'analisi della provenienza delle visite ha messo in evidenza, come era prevedibile, che la percentuale più alta è riferibile ai motori di ricerca, ma è interessante notare come il 37% delle visite sia invece a richiesta diretta, e questo a dimostrazione di una fidelizzazione dell'utenza (Figura 3).

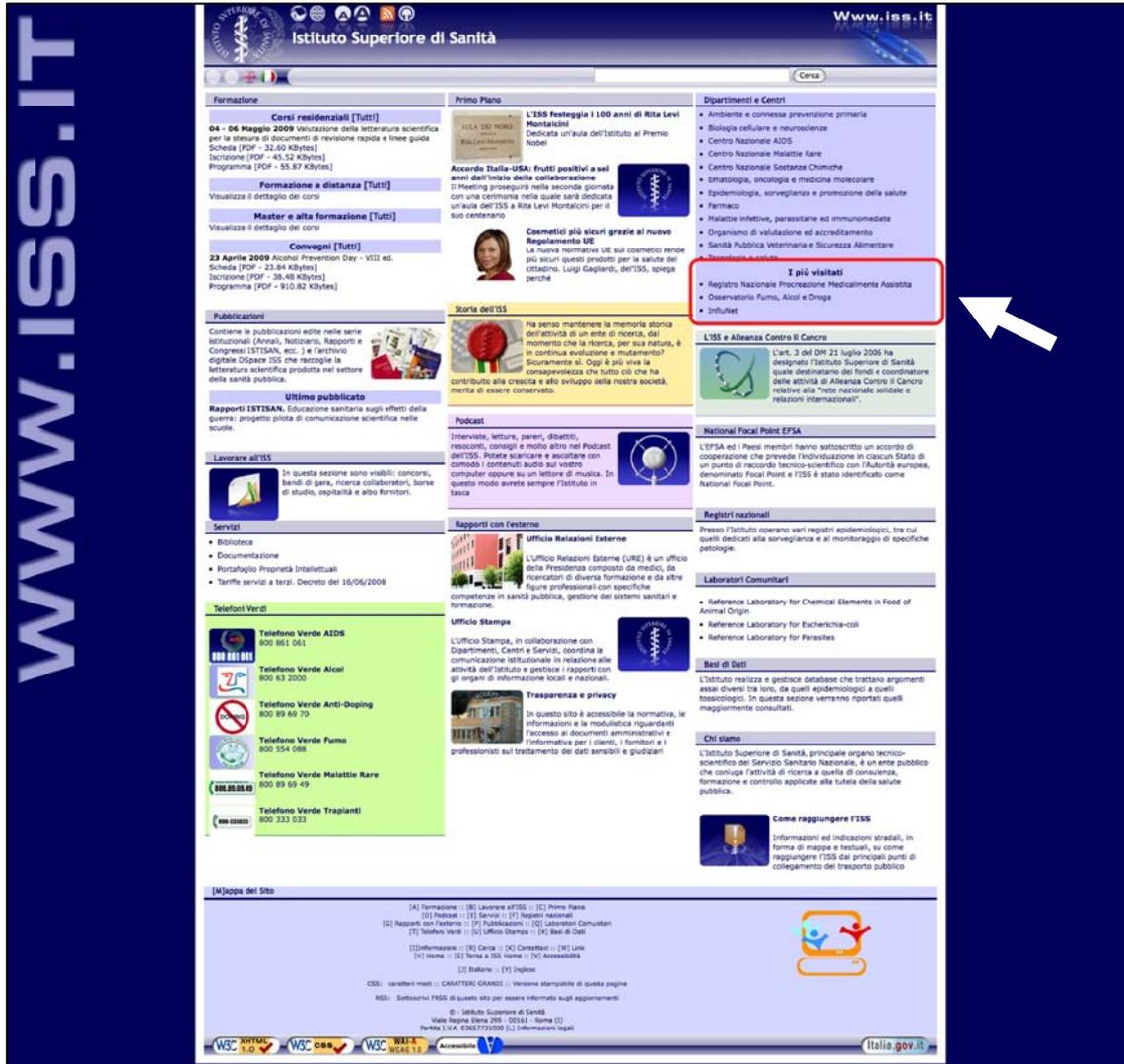


Figura 2. Sottosezione “I più visitati” nell’homepage del sito

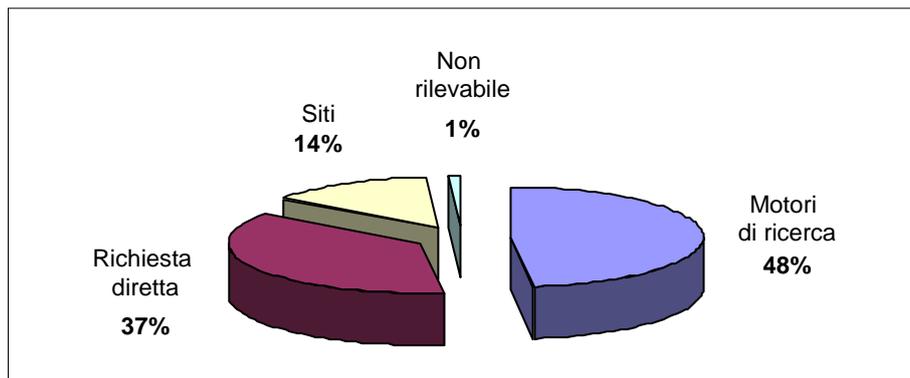


Figura 3. Media delle provenienze delle visite da ottobre 2007 a marzo 2009

Per quanto riguarda i browser utilizzati per visitare il sito dell'Istituto, oltre alla stragrande maggioranza dell'utenza (89%) che utilizza le due ultime versioni di Explorer, troviamo un 6% che ricorre a Firefox e un 3% a Safari (Figura 4).

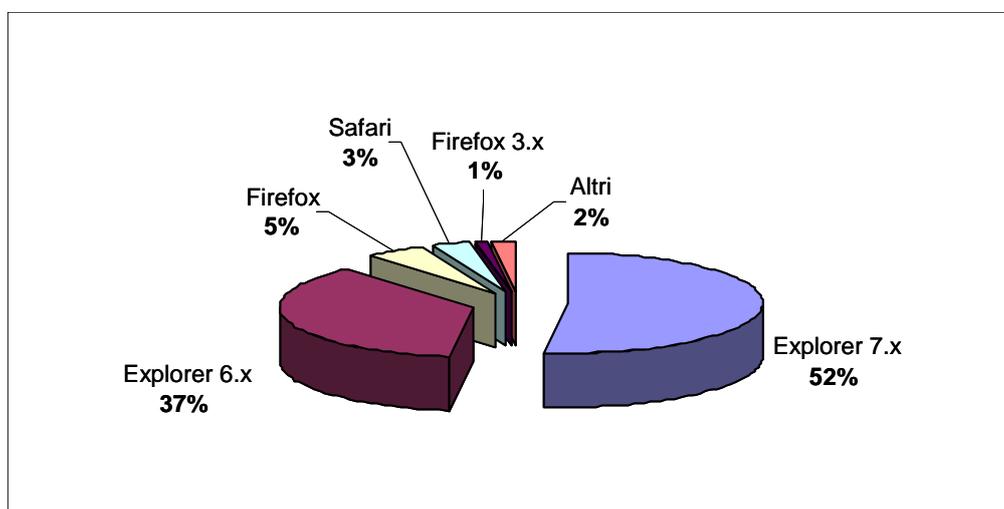


Figura 4. Visite per browser dal 2004 a marzo 2009

Con la consapevolezza di questi dati, come di altri non analizzati in questa sede, è stata predisposta, quindi, una struttura tecnica in grado di adattarsi alle diverse risorse degli utenti, per permettere a tutti, indipendentemente dalla strumentazione software, di poter accedere al sito ISS.

## Conclusioni

Dopo tanto parlare di come dovrebbero essere organizzati o, meglio, riorganizzati i contenuti di un sito web in generale e nello specifico dell'homepage di un sito istituzionale, è inevitabile che arrivi la domanda: tale riorganizzazione ha oggettivamente avuto riscontri positivi?

Dall'analisi di alcuni parametri sembrerebbe di sì (un sito può essere valutato nella sua reale efficacia dopo che è trascorso un intervallo di tempo significativo dalla sua pubblicazione) e quindi l'usabilità del sito ne ha beneficiato. Si parla di usabilità migliorata, perché, secondo la definizione data da Visciola di usabilità, "un sito web è usabile quando soddisfa i bisogni informativi dell'utente finale che lo sta visitando e interrogando, fornendo facilità di accesso e di navigabilità e consentendo un adeguato livello di comprensione dei contenuti" (9).

Le statistiche di accesso dimostrano che la permanenza media sull'homepage del sito nei 12 mesi precedenti la pubblicazione del sito attualmente online era di 1 minuto e 4 secondi, mentre nei 12 mesi successivi alla pubblicazione è scesa a 51 secondi.

Tale dato può essere interpretato positivamente a vantaggio delle scelte organizzative dei contenuti. Il tempo medio di permanenza sulla homepage è infatti diminuito e questo può essere ricondotto al fatto che i contenuti della homepage sono organizzati meglio e, quindi, l'utente impiega meno tempo nell'individuare le informazioni che lo interessano. Parallelamente a ciò, è aumentato il numero complessivo delle pagine consultate. Le pagine del sito ISS sono state

indicizzate a partire da aprile 2004. Sono passate da 6.800.000 nel febbraio 2006, a 10.300.000 nel gennaio 2007, a 20.000.000 ad ottobre 2008.

Questo incremento delle pagine consultate è, in parte, ascrivibile all'aumento fisiologico dell'offerta informativa del sito istituzionale (sono state aggiunte nuove sezioni e creati siti *ex novo*), ma una gestione dei contenuti che cerchi quanto più possibile di rispondere alle esigenze informative dell'utenza e non di riprodurre la struttura organizzativa dell'ente pubblico, ha certamente contribuito all'incremento delle pagine consultate.

Questo non significa il raggiungimento di uno *status quo* definitivo (si sta già lavorando ad una nuova versione del sito), ma la corretta individuazione di parametri che sono determinanti per la funzionalità e fruibilità di un sito web istituzionale.

## I SITI NEL SITO

Come già ribadito, il sito istituzionale ospita, a tutt'oggi (marzo 2009), oltre 80 siti. Come mai un numero di siti così elevato? Perché gli argomenti oggetto di ricerca e studio da parte del personale dall'Istituto sono decisamente complessi e articolati e tale numerosità è spiegabile con il fatto che, oltre ai siti relativi alle singole strutture, cioè Dipartimenti e Centri nazionali che rappresentano la struttura organizzativa dell'ISS, la maggior parte dei progetti è costituita da siti che trattano argomenti e tematiche specifiche.

Naturalmente, in questo capitolo, viene fotografata una situazione che è comunque in continua evoluzione. Oltre a questi siti vengono realizzati progetti temporanei, dedicati in genere a convegni internazionali. Sono stati, inoltre, sviluppati siti che non rientrano nel dominio iss.it e che saranno oggetto di un prossimo rapporto tecnico.

Di seguito una breve descrizione, non certo esaustiva di tutti i contenuti, dei siti di Dipartimento/Centro (in grassetto) e dei relativi siti tematici (in corsivo). I siti riportati dopo la linea tratteggiata sono progetti a sé stanti, a cui è possibile accedere direttamente dall'homepage del sito istituzionale.

### **Ambiente e connessa prevenzione primaria**

[www.iss.it/ampp](http://www.iss.it/ampp) (Responsabile: Alessandro di Domenico)

Il Dipartimento valuta i rischi per la salute umana e per l'ambiente, definendo e attuando i piani di monitoraggio tanto della popolazione quanto dell'ambiente. L'attività scientifica include studi sull'esposizione ad agenti chimici e biologici e studi degli effetti di tale esposizione sulla salute e sull'ambiente. Il Dipartimento si occupa attivamente di formazione che viene veicolata dalle sezioni dedicate ai convegni e ai corsi. Una sezione specifica è riservata ai database sviluppati dai ricercatori che operano all'interno del Dipartimento.

– *Acque potabili e interne*

[www.iss.it/acqua](http://www.iss.it/acqua) (Responsabile: Massimo Ottaviani)

Il sito tratta della valutazione e della gestione dei rischi sanitari associati alle acque interne, in particolare a quelle destinate al consumo umano.

Nella sezione "Normativa" si trova un utile elenco di tutta la legislazione, sia a livello nazionale che comunitario, relativa all'utilizzo di acque potabili, mentre in quella "Aree d'intervento" vengono riportate tutte le attività svolte nei vari ambiti di competenza.

– *Aria*

[www.iss.it/aria](http://www.iss.it/aria) (Responsabile: Giuseppe Viviano)

L'inquinamento atmosferico è una delle tematiche più attuali connesse alle problematiche ambientali, soprattutto nelle aree metropolitane.

Oltre ai progetti in corso, nella sezione "Documenti", viene riportata la normativa di riferimento, sia a livello nazionale che comunitario, in materia di inquinamento atmosferico.

– *Contaminanti tossici persistenti*

[www.iss.it/pbts](http://www.iss.it/pbts) (Responsabile: Alessandro di Domenico)

Viene riportata l'attività del Reparto di Chimica Tossicologica che è, per l'Istituto, l'unità di riferimento per l'individuazione dei cosiddetti POP (diossine, pesticidi, ecc.), che sono pericolosi per l'uomo, l'ambiente e gli animali.

- *Progetto FISR*  
[www.iss.it/fisr](http://www.iss.it/fisr) (Responsabile: Alessandro di Domenico)  
Il progetto ha l'obiettivo di valorizzare il prodotto ittico nazionale. Infatti, lo studio dei contaminanti ambientali nel prodotto sia allevato che pescato permette di definirne il livello sanitario, nutrizionale e merceologico.
- *Epidemiologia ambientale*  
[www.iss.it/epam](http://www.iss.it/epam) (Responsabile: Pietro Comba)  
L'epidemiologia ambientale studia il rapporto tra lo stato di salute della popolazione e l'esposizione a vari tipi di inquinanti presenti nell'ambiente. Oltre all'attività svolta, una sezione dove poter scaricare liberamente software relativi a calcoli statistici, messi a punto dai ricercatori del gruppo di lavoro.
- *Meccanismi di cancerogenesi*  
[www.iss.it/meca](http://www.iss.it/meca) (Responsabile: Margherita Bignami)  
Il gruppo di lavoro studia i meccanismi molecolari che sono alla base dei processi di mutagenesi e cancerogenesi. Vengono riportati i progetti di ricerca in corso.
- *Meccanismi di tossicità*  
[www.iss.it/mtox](http://www.iss.it/mtox) (Responsabile: Anna Laura Stammati)  
Si tratta del sito dell'omonimo reparto che si occupa dello studio e della valutazione degli aspetti bio-tossicologici associati all'esposizione a sostanze chimiche.
- *Qualità degli ambienti acquatici e acque di balneazione*  
[www.iss.it/baaq](http://www.iss.it/baaq) (Responsabile: Enzo Funari)  
Il gruppo di lavoro valuta il rischio associato alla presenza di agenti chimici e microbiologici negli ambienti acquatici.
- *Sicurezza stradale*  
[www.iss.it/stra](http://www.iss.it/stra) (Responsabile: Franco Taggi)  
Nel sito trovano spazio le iniziative realizzate nell'ambito dell'accordo quadro sulla sicurezza stradale sottoscritto tra l'Istituto Superiore di Sanità e il Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti per la realizzazione di programmi e iniziative volti alla riduzione della mortalità e della morbosità conseguenti agli incidenti stradali. Vari i documenti a disposizione: piani nazionali sulla sicurezza, dati sull'uso dei dispositivi di sicurezza in Italia, comportamenti di guida a rischio nei giovani.
- *Suolo e rifiuti*  
[www.iss.it/suol](http://www.iss.it/suol) (Responsabile: Loredana Musmeci)  
Il gruppo di lavoro valuta lo stato di qualità dei suoli. Oltre ai progetti in corso, vengono riportati documenti sulla caratterizzazione e sulla bonifica di siti contaminati e sull'analisi del rischio. Vengono inoltre fornite tabelle con le proprietà chimico-fisiche e tossicologiche di numerose sostanze.

## **Biologia cellulare e neuroscienze**

- [www.iss.it/bcen](http://www.iss.it/bcen) (Responsabile: Filippo Belardelli)  
Il Dipartimento studia le malattie genetiche, endocrine, metaboliche e degenerative del sistema nervoso. Tra i documenti: linee guida sui prodotti per la terapia genica e per i test genetici.
- *Neuroscienze comportamentali*  
[www.iss.it/neco](http://www.iss.it/neco) (Responsabile: Enrico Alleva)

Le neuroscienze comportamentali riguardano lo studio del cervello e del comportamento dell'uomo e degli animali. Una sezione del sito è dedicata alla *pet therapy*, mentre un'altra ai progetti attualmente in corso.

- *Registro nazionale assuntori ormone crescita*  
[www.iss.it/rnoc](http://www.iss.it/rnoc) (Responsabile: Flavia Pricci)  
Il Registro nasce nel 1993 in seguito a una normativa volta a regolamentare la prescrizione di specialità medicinali a base di ormone somatotropo, detto anche ormone della crescita. Vengono riportati i dati della sorveglianza.
- *Registro nazionale malattia di Creutzfeldt-Jakob e sindromi correlate*  
[www.iss.it/rncj](http://www.iss.it/rncj) (Responsabile: Maurizio Pocchiari)  
Oltre a informazioni e documenti sulla malattia, vengono riportati i dati relativi ai casi sospetti e ai decessi nel periodo compreso tra il 1993 e marzo 2009.
- *Registro nazionale ipotiroidi congeniti*  
[www.iss.it/rnic](http://www.iss.it/rnic) (Responsabile: Antonella Olivieri)  
Il Registro è una struttura epidemiologica che realizza la raccolta e l'elaborazione dei dati relativi ai bambini affetti da ipotiroidismo congenito in Italia. In una sezione sono elencati tutti i centri di screening e follow-up per l'ipotiroidismo congenito divisi per regione.

### **Centro nazionale malattie rare**

[www.iss.it/cnmr](http://www.iss.it/cnmr) (Responsabile: Domenica Taruscio)

Si tratta del sito più visitato di tutto il portale ISS. Molto ricca la parte dei servizi dedicati al cittadino: l'elenco dei presidi accreditati in Italia per la diagnosi e la cura delle malattie rare, il telefono verde, le FAQ, l'elenco delle malattie esentate.

- *Rete nazionale malattie rare*  
[www.iss.it/ccmr](http://www.iss.it/ccmr) (Responsabile: Domenica Taruscio)  
Il sito offre un concreto aiuto per reperire l'elenco dei centri interregionali di riferimento per le malattie rare, le normative e i contatti per ogni singola regione. È, inoltre, possibile consultare online un database dei centri di diagnosi e cura, realizzato dal Centro Nazionale Malattie Rare.
- *Farmaci orfani*  
[www.iss.it/orfa](http://www.iss.it/orfa) (Responsabile: Domenica Taruscio)  
Oltre alla spiegazione di cos'è un farmaco orfano, è presente la sezione della normativa nazionale e comunitaria e quella dedicata al registro nazionale che contiene dati sulla diagnosi e sul follow-up dei pazienti trattati con i farmaci orfani.
- *Linee guida malattie rare*  
[www.iss.it/lgmr](http://www.iss.it/lgmr) (Responsabile: Domenica Taruscio)  
Vengono riportate linee guida reperite dalla letteratura scientifica, da siti di settore e quelle che il Centro Nazionale Malattie Rare ha in fase di elaborazione.
- *Medicina narrativa*  
[www.iss.it/medi](http://www.iss.it/medi) (Responsabile: Domenica Taruscio)  
Il progetto punta a raccogliere esperienze (è presente infatti un database) di pazienti, familiari e operatori perché è importante porre attenzione alle storie legate alla malattia.
- *Network italiano promozione acido folico*  
[www.iss.it/acid](http://www.iss.it/acid) (Responsabile: Domenica Taruscio)

Sul sito del Network per la promozione dell'acido folico, efficace nella prevenzione di alcune malattie congenite, è possibile consultare la newsletter e alcuni documenti per approfondire l'argomento.

- *Nephird*  
[www.iss.it/neph](http://www.iss.it/neph) (Responsabile: Domenica Taruscio)  
È il sito del progetto europeo Nephird (*Network of public health institutions on rare diseases*).
- *Test genetici*  
[www.iss.it/tege](http://www.iss.it/tege) (Responsabile: Domenica Taruscio)  
Sono presenti normativa, linee guida e documenti sulla genotipizzazione di alcune patologie.
- *Associazione dei pazienti malattie rare*  
[www.iss.it/asso](http://www.iss.it/asso) (Responsabile: Domenica Taruscio)  
Nel sito vengono riportati progetti ed esperienze portate avanti dalle associazioni ed è presente un database per rintracciare le associazioni sia italiane che straniere.

### **Centro nazionale AIDS**

[www.iss.it/aids](http://www.iss.it/aids) (Responsabile: Barbara Ensoli)  
Missione del Centro è la lotta contro l'HIV/AIDS e le sindromi associate tramite lo sviluppo di vaccini e approcci terapeutici innovativi.

### **Centro Nazionale Sostanze Chimiche**

[www.iss.it/cnsc](http://www.iss.it/cnsc) (Responsabile: Roberto Binetti)  
In questo sito sono ospitati vari database: inventario delle sostanze chimiche, etichettatura delle sostanze pericolose, cancerogeni, bonifiche, sensibilizzanti.

- *Banca dati cancerogeni*  
[www.iss.it/bdca](http://www.iss.it/bdca) (Responsabile: Roberto Binetti)  
La banca dati presenta classificazioni e valutazioni formulate dagli Enti che si occupano di identificare e classificare i rischi di cancerogenicità di agenti ed esposizioni cancerogene.
- *Banca dati bonifiche*  
[www.iss.it/bdbo](http://www.iss.it/bdbo) (Responsabili: Loredana Musmeci e Roberto Binetti)  
La banca dati include tutte le voci per le quali è disponibile una concentrazione soglia di contaminazione nel suolo, sottosuolo e/o acque sotterranee incluse nel DL.vo 152/2006 o con concentrazione limite proposta dall'ISS.
- *Banca dati sensibilizzanti*  
[www.iss.it/bdse](http://www.iss.it/bdse) (Responsabili: Raffaella Tinghino e Roberto Binetti)  
È la base dati sulle sostanze chimiche potenzialmente sensibilizzanti che include tutte le sostanze classificate ufficialmente dall'Unione Europea come sensibilizzanti. Offre ampie informazioni sulle sostanze potenzialmente sensibilizzanti, in supporto alla classificazione provvisoria e a criteri di prevenzione.

### **Centro nazionale di epidemiologia, sorveglianza e promozione della salute**

[www.iss.it/esps](http://www.iss.it/esps) (Responsabile: Stefania Salmaso)  
Mission del Centro è l'epidemiologia applicata ai campi più disparati ed è per questo che nella sezione "Tematiche" vengono riportate le attività esplicate nei vari settori della ricerca.

Il Centro è particolarmente attivo nell'ambito della formazione, i cui appuntamenti vengono riportati nelle sezioni dedicate a corsi e convegni.

- *Registro nazionale procreazione medicalmente assistita*  
[www.iss.it/rpma](http://www.iss.it/rpma) (Responsabile: Giulia Scaravelli)  
Si tratta di un sito ricco di contenuti ed è uno dei più visitati di tutto il portale ISS. Tra gli approfondimenti, l'infertilità maschile e femminile e come proteggere la fertilità. Sono riportati tutti i centri italiani, divisi per regione, autorizzati ad utilizzare le tecniche di procreazione medicalmente assistita. Una sezione, costantemente aggiornata, è dedicata alla rassegna stampa, mentre un'altra riporta le associazioni dei pazienti infertili.
- *Enternet Italia*  
[www.iss.it/ente](http://www.iss.it/ente) (Responsabile: Enternet Italia)  
È il sito del sistema di sorveglianza sui patogeni enterici. Si tratta di un mini portale che ospita altri tre siti (Enternet altri patogeni, Enternet VTEC e Enternet Salmonella) di seguito riportati. Sono disponibili i dati storici (1980-2002) per i singoli agenti patogeni.
- *Enternet altri patogeni*  
[www.iss.it/apat](http://www.iss.it/apat) (Responsabile: Enternet Italia)  
Il sistema raccoglie dati sugli isolamenti di patogeni enterici, quali *Campylobacter*, *Yersina*, *Shigella*, ecc. dal 2003 al 2006.
- *Enternet VTEC*  
[www.iss.it/evte](http://www.iss.it/evte) (Responsabile: Alfredo Caprioli)  
Sono riportati i dati relativi alla sorveglianza delle infezioni da *Escherichia coli* produttori di Verocitotossina (VTEC). Sono disponibili i report storici sulle infezioni da VTEC nel periodo 1988-2004.
- *Enternet Salmonella*  
[www.iss.it/salm](http://www.iss.it/salm) (Responsabile: Ida Luzzi)  
Viene descritto il sistema di sorveglianza e sono riportati i dati storici dal 1980 al 2006.
- *InfluNet*  
[www.iss.it/iflu](http://www.iss.it/iflu) (Responsabile: Antonino Bella)  
È il sito della sorveglianza della sindrome influenzale con aggiornamenti settimanali sui casi (nel periodo invernale). Sono presenti approfondimenti e documenti utili per gli operatori coinvolti nella sorveglianza sentinella.
- *Sistema Epidemiologico Integrato dell'Epatite Virale Acuta*  
[www.iss.it/seie](http://www.iss.it/seie) (Responsabile: Alfonso Mele)  
Lo scopo principale del SEIEVA è di promuovere l'indagine e il controllo sull'epatite virale acuta. Sono presenti dati e documenti per le definizioni sierologiche dei vari tipi di epatite.

## Farmaco

[www.iss.it/farm](http://www.iss.it/farm) (Responsabile: Stefano Vella)  
Tra i siti dipartimentali è uno dei più ricchi di contenuti. Oltre alle sezioni standard relative alla *mission* e all'attività di ricerca, nella sezione "Osservatorio" vengono presentate notizie e informazioni relative al mondo del farmaco, aggiornate costantemente. È possibile recuperare riferimenti dalla letteratura scientifica internazionale e i link diretti ai siti web delle regioni italiane.

- **ADHD**  
[www.iss.it/adhd](http://www.iss.it/adhd) (Responsabile: Pietro Panei)  
Molte le informazioni sui bambini/ragazzi che soffrono di questa sindrome, nota in italiano come sindrome di iperattività e/o deficit attentivo: definizione, diagnosi, centri di riferimento per la somministrazione della terapia, FAQ, telefono verde.
- **Farmaci e contraffazione**  
[www.iss.it/faco](http://www.iss.it/faco) (Responsabile: Luisa Valvo)  
Nel sito sono riportate attività e progetti del gruppo di lavoro nazionale per la contraffazione dei farmaci istituito dall’AIFA nel 2007.
- **Farmacopea ufficiale segretariato**  
[www.iss.it/farc](http://www.iss.it/farc) (Responsabile: Stefano Vella)  
Viene riportata l’attività della Farmacopea ufficiale e i documenti prodotti.
- **Osservatorio fumo, alcol, droga**  
[www.iss.it/ofad](http://www.iss.it/ofad) (Responsabile: Piergiorgio Zuccaro)  
Come si evince dal titolo, il sito si occupa di sostanze che creano dipendenza (fumo, alcol e droga) ed è uno dei più consultati di tutto il portale ISS. Si tratta di un sito particolarmente ricco di contenuti, sia per gli operatori sanitari (linee guida per promuovere la cessazione dell’abitudine al fumo, dati sul consumo di droghe nel mondo, ecc.) che per cittadino (elenco dei centri antifumo e dei Sert, manuale per smettere di fumare, kit per le scuole, ecc.). Tra i “Servizi”, utili i numeri verdi per l’alcol, il fumo e il doping. È stata introdotta, in un secondo momento, una quarta sezione dedicata al doping.
- **PROmote**  
[www.iss.it/pros](http://www.iss.it/pros) (Responsabile: Raffaella Bucciardini)  
Il sito, acronimo di *Patient Reported Outcomes MOVing Toward Evidence*, presenta, oltre la *mission* del gruppo di lavoro, le FAQ relative alla tutela della salute dell’individuo e un questionario per la valutazione della qualità della vita in persone con infezione da HIV.
- **Sostanze stupefacenti e psicotrope**  
[www.iss.it/ssps](http://www.iss.it/ssps) (Responsabile: Teodora Macchia)  
Caratteristica del sito è il continuo aggiornamento delle informazioni: convegni, seminari, resoconti di ricerche e pubblicazioni. Una sezione è dedicata ai progetti in corso.
- **Sperimentazione clinica fase I**  
[www.iss.it/scf1](http://www.iss.it/scf1) (Responsabile: Stefano Vella)  
Documenti, linee guida e notizie per quanti intendano avviare una sperimentazione clinica di fase I in Italia.
- **Unità informatica dipartimento farmaco**  
[www.iss.it/uidf](http://www.iss.it/uidf) (Responsabile: Marco Mirra)  
Il sito dell’unità informatica del Dipartimento del Farmaco.

### **Malattie infettive, parassitarie ed immunomediate**

- **Malattie infettive, parassitarie ed immunomediate**  
[www.iss.it/mipi](http://www.iss.it/mipi) (Responsabile: Antonio Cassone)  
Nel sito dipartimentale vengono riportati *mission* e servizi.
- **Chemioterapia anti-infettiva ed immunoterapia**  
[www.iss.it/chem](http://www.iss.it/chem) (Responsabile: Annalisa Pantosti)  
Area dedicata allo studio dei trattamenti convenzionali e innovativi per contrastare le malattie infettive.

- *Diagnostica e tipizzazione molecolare*  
[www.iss.it/diam](http://www.iss.it/diam) (Responsabile: Paola Mastrantonio)  
Oltre alla diagnostica e alla tipizzazione molecolare, si parla di bioterrorismo ed emergenze virologiche.
- *Epidemiologia, epidemiologia molecolare e filogenesi microbica*  
[www.iss.it/emol](http://www.iss.it/emol) (Responsabile: Giovanni Rezza)  
Vari gli argomenti trattati: epidemiologia dell'AIDS, infezioni ospedaliere, epatiti virali, virus respiratorie.
- *Regolazione e disregolazione immunitaria*  
[www.iss.it/redi](http://www.iss.it/redi) (Responsabile: Monica Boirivant)  
Vengono riportati i progetti relativi alle malattie autoimmuni, allergiche e con componenti autoimmuni.
- *Ricerca di base avanzata nella patogenesi virale, microbica, parassitologica e della relativa immunità*  
[www.iss.it/pato](http://www.iss.it/pato) (Responsabile: Colomba Giorgi)  
Vengono trattati, tra gli altri argomenti, i tumori associati alle infezioni da virus dell'epatite B e C e da *Papillomavirus*.
- *Vaccini virali, batterici, funghi e protozoi*  
[www.iss.it/vira](http://www.iss.it/vira) (Responsabile: Clara Maria Ausiello)  
Sono presenti documenti e dati sulle varie tipologie di vaccini: virali, batterici, parassitari, fungini.
- *Valutazione dei farmaci immunobiologici*  
[www.iss.it/vfim](http://www.iss.it/vfim) (Responsabile: Christina von Hunolstein)  
È il sito del gruppo di lavoro che valuta la qualità dei farmaci immunobiologici per garantirne la sicurezza d'uso nell'uomo.

### **Sanità pubblica veterinaria e sicurezza alimentare**

- [www.iss.it/spva](http://www.iss.it/spva) (Responsabile: Agostino Macrì)  
Il dipartimento sviluppa le sue competenze in tre aree tematiche: sanità pubblica veterinaria, sicurezza alimentare e nutrizione. Sono presenti, nella sezione "Documenti", atti normativi, informazioni tecnico-scientifiche, linee guida e metodi.
- *Interferenti endocrini*  
[www.iss.it/inte](http://www.iss.it/inte) (Responsabile: Alberto Mantovani)  
Il sito si propone di fornire informazioni aggiornate sulle attività e sugli aspetti emergenti relativamente agli interferenti endocrini. È presente una base di dati sulle interazioni fra interferenti endocrini e componenti della dieta.
  - *Previene*  
[www.iss.it/prvn](http://www.iss.it/prvn) (Responsabile: Alberto Mantovani)  
È il sito del progetto che si occupa dei riflessi ambientali e sanitari di alcuni contaminanti chimici emergenti (interferenti endocrini).

### **Organismo di valutazione e accreditamento**

- [www.iss.it/orla](http://www.iss.it/orla) (Responsabile: Rosa Draisci)  
È il sito del Centro nazionale – di recente istituzione – responsabile della valutazione e del riconoscimento dei laboratori preposti al controllo dei prodotti alimentari.

## **Tecnologia e salute**

[www.iss.it/tesa](http://www.iss.it/tesa) (Responsabile: Velio Macellari)

Oltre ad approfondimenti su tematiche specifiche (ultrastrutture, radiazione e radioprotezione, dispositivi medici, ecc.), vengono presentati i progetti attualmente in corso e gli accordi di collaborazione. È presente una sezione dedicata ad un archivio fotografico, in cui è possibile ripercorrere la storia della ricerca svolta in Istituto grazie alle immagini di strumenti storici.

– *MARS - Metodi di calcolo per la salute*

[www.iss.it/mars](http://www.iss.it/mars) (Responsabile: Barbara Caccia)

MARS è il sito del network nazionale di collaborazione per l'utilizzo di metodi numerici per le applicazioni radioprotezionistiche e sanitarie.

– *Salute e campi elettromagnetici*

[www.iss.it/elet](http://www.iss.it/elet) (Responsabile: Paolo Vecchia)

Oltre a documenti e linee guida indirizzati agli operatori sanitari, possono trovare notizie utili anche i cittadini con informazioni su cosa sono i campi elettromagnetici e su quelli che possono essere gli effetti sulla salute.

– *HelloDOC*

[www.iss.it/hdoc](http://www.iss.it/hdoc) (Responsabile: Velio Macellari)

Sito del progetto europeo di tele-riabilitazione per pazienti affetti da patologie neurologiche.

---

## **Formazione**

[www.iss.it/form](http://www.iss.it/form) (Responsabile: Istituto Superiore di Sanità)

Sul sito, che presenta i programmi dei corsi e dei convegni organizzati dall'ISS, è possibile, per alcuni eventi effettuare l'iscrizione online.

## **Pubblicazioni**

[www.iss.it/publ](http://www.iss.it/publ) (Responsabile: Settore Attività Editoriali)

È il sito dedicato alle pubblicazioni edite dall'Istituto, che, a partire da anni diversi, sono corredate anche di full text.

## **Annali dell'Istituto Superiore di Sanità**

[www.iss.it/anna](http://www.iss.it/anna) (Responsabile: Settore Attività Editoriali)

Si tratta del sito dedicato alla rivista scientifica dell'ISS, disponibile in full text dal 2001. Il sito presenta anche la versione in inglese.

## **Lavorare all'ISS**

[www.iss.it/lavo](http://www.iss.it/lavo)

Non solo concorsi, borse di studio e ricerca di collaboratori, ma anche albo dei fornitori e gare d'appalto.

## **Biblioteca**

[www.iss.it/bibl](http://www.iss.it/bibl) (Responsabile: Franco Toni)

Il sito della biblioteca ospita il catalogo online e una sezione dedicata alle risorse elettroniche (database, periodici elettronici, ecc.) riservata al personale ISS.

### **Centro documentazione OMS**

[www.iss.it/whod](http://www.iss.it/whod) (Responsabile: Rosalia Ferrara)

Presso la Biblioteca, il Centro documentazione raccogliere documenti prodotti e/o pubblicati dall'OMS e dai suoi Uffici Regionali.

### **Settore documentazione**

[www.iss.it/sdoc](http://www.iss.it/sdoc) (Responsabile: Maurella Della Seta)

Oltre ad informazioni sulla fornitura di documenti, sono disponibili alcuni database, tra cui la traduzione italiana dei termini MeSH.

### **Sibil**

[www.iss.it/sibi](http://www.iss.it/sibi) (Responsabile: Maurella Della Seta)

Ospita il database con la documentazione italiana in materia di bioetica a partire dal 1995.

### **Progetto Piramide**

[www.iss.it/pira](http://www.iss.it/pira) (Responsabile: Maurella Della Seta)

Si tratta dell'emeroteca virtuale dei periodici indicizzati da PubMed presenti nelle biblioteche italiane.

### **Storia ISS**

[www.iss.it/storia](http://www.iss.it/storia)

Due i database presenti nel sito: il primo colleziona 6.000 immagini storiche che documentano le attività della sanità pubblica in Italia tra gli anni Venti e gli anni Sessanta; il secondo è relativo agli strumenti di interesse storico-scientifico presenti in Istituto.

### **Podcast**

[www.iss.it/webr](http://www.iss.it/webr) (Responsabile: Gruppo Web)

Il sito ospita tutti i prodotti multimediali (video e audio) realizzati dall'Istituto.

### **Ufficio stampa**

[www.iss.it/pres](http://www.iss.it/pres) (Responsabile: Mirella Taranto)

Comunicati stampa e news relativi all'attività scientifica dell'Istituto.

### **Ufficio relazioni esterne**

[www.iss.it/ures](http://www.iss.it/ures) (Responsabile: Ranieri Guerra)

Vengono analizzati i progetti e gli accordi di collaborazione attualmente in atto. Per la formazione, coordinata dal suddetto Ufficio, si rimanda al sito specifico.

### **Trasparenza e privacy**

[www.iss.it/privacy](http://www.iss.it/privacy) (Responsabile: Ufficio VII - Affari amministrativi)

Modulistica e informazioni relative alla normativa attualmente vigente in Italia in materia di trattamento dei dati personali e trasparenza negli atti della pubblica amministrazione.

### **ISS - Focal Point EFSA**

[www.iss.it/efsa](http://www.iss.it/efsa) (Responsabile: Enrico Garaci)

L'Autorità Europea per la Sicurezza Alimentare (EFSA) ha previsto per ogni Paese membro la realizzazione di un Focal Point e l'ISS è stato identificato come National Focal Point per l'Italia. Il sito rappresenta lo strumento che consente la circolazione di informazioni, documenti e progetti.

### **Chi siamo**

[www.iss.it/chis](http://www.iss.it/chis)

Informazioni sull'Istituto: organigramma, database del personale, come raggiungerci e cenni storici.

### **CRL for Chemical Elements in Food of Animal Origin**

[www.iss.it/lcdr](http://www.iss.it/lcdr) (Responsabile: Sergio Costantini)

Nel sito, in inglese, sono reperibili documenti, programmazioni annuali dell'attività di ricerca e attività svolte dal Laboratorio Comunitario di Riferimento.

### **Community Reference Laboratory VTEC**

[www.iss.it/vtec](http://www.iss.it/vtec) (Responsabile: Alfredo Caprioli)

Nel sito, in inglese, sono disponibili informazioni, linee guida e metodologie di laboratorio relative all'attività svolta dal laboratorio comunitario di riferimento per l'*Escherichia coli*.

### **Community Reference Laboratory for Parasites**

[www.iss.it/crlp](http://www.iss.it/crlp) (Responsabile: Edoardo Pozio)

Oltre alla descrizione dell'attività svolta, sono riportati gli obiettivi per il piano quinquennale 2006-11. È presente anche la versione inglese del sito.

### **Comitato etico**

[www.iss.it/coet](http://www.iss.it/coet) (Responsabile: Laura Guidoni)

Statuto e attività del Comitato che ha il compito di fornire consulenze e pareri sugli aspetti etici delle attività dell'ISS.

### **Comitato pari opportunità**

[www.iss.it/cmppo](http://www.iss.it/cmppo) (Responsabile: Roberta Pacifici)

Illustra le attività e le iniziative del Comitato pari opportunità dell'ISS.

### **Metodologie trasfusionali**

[www.iss.it/tras](http://www.iss.it/tras) (Responsabile: Jane Hamisa Hassan)

Oltre alla sezione dedicata all'attività di emovigilanza, si accede ai risultati prodotti, nei vari anni, dall'attività del registro nazionale sangue e plasma.

# NORMATIVA SULL'ACCESSIBILITÀ

## Introduzione

Il tema dell'accessibilità, inteso come cultura dell'inclusione e non tanto come mero fatto tecnico, è ormai da alcuni anni all'attenzione non solo degli addetti ai lavori, ma anche delle istituzioni e degli organismi internazionali.

L'Italia, in questo ambito, può dirsi all'avanguardia, rispetto ad altri Paesi, grazie all'emanazione nel 2004 della cosiddetta legge Stanca che recepisce quelle che sono state le raccomandazioni internazionali, le dichiarazioni di principio e soprattutto le direttive europee in materia di inclusione: tutti i cittadini debbono essere messi in condizione di poter accedere alla Società dell'Informazione, evitando così che le nuove tecnologie possano creare una nuova forma di emarginazione alle persone che presentano disabilità.

Il presente capitolo non vuole rappresentare un punto di arrivo né di riferimento sulla normativa riguardante l'accessibilità dei siti web, quanto offrire una panoramica su come il tema dell'accessibilità si sia sviluppato nel corso di un intervallo di tempo decisamente breve. Si è passati infatti da un discorso puntato sull'accessibilità alle risorse informative veicolate dal web per le persone con difficoltà fisiche al tema dell'accessibilità inteso in un senso più ampio, cioè di condivisione.

Uno sguardo al futuro può essere dato analizzando quelle che sono le direttive comunitarie e le indicazioni di indirizzo generale emanate da organismi internazionali, indicazioni che, almeno sulla carta, si dovranno trasformare da buoni propositi in normative nazionali.

## La normativa italiana

I riferimenti normativi, riportati in ordine cronologico, sono accompagnati da una breve descrizione dei contenuti maggiormente significativi.

### **Circolare funzione pubblica 13 marzo 2001, n. 3 (Direttiva Bassanini)**

*“Linee guida per l'organizzazione, l'usabilità e l'accessibilità dei siti web delle pubbliche amministrazioni” - G.U. 19 marzo 2001, n. 65.*

È la prima normativa in cui si fa espressamente riferimento all'accessibilità: i siti della pubblica amministrazione devono essere usabili e accessibili in modo tale da poter garantire la consultazione anche alle persone affette da disabilità fisiche o sensoriali o condizionate dall'uso di strumenti con prestazioni limitate o da condizioni ambientali sfavorevoli.

### **Circolare AIPA 6 settembre 2001, n. 32**

*“Criteri e strumenti per migliorare l'accessibilità dei siti web e delle applicazioni informatiche a persone disabili” - G.U. 14 settembre 2001, n. 214.*

Fa seguito alla Circolare della Funzione pubblica, per specificare i criteri da rispettare nella progettazione e nella manutenzione di un sito web accessibile.

### **Legge 9 gennaio 2004, n. 4 (Legge Stanca)**

*“Disposizioni per favorire l’accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici” - G.U. 17 gennaio 2004, n. 13.*

Disciplina il tema dell’accessibilità ai sistemi informatici da parte dei soggetti disabili, che sono costretti ad utilizzare tecnologie assistive. Obiettivo della legge, prendendo spunto dall’art. 3 della Costituzione che sancisce il diritto di uguaglianza di tutti i cittadini, è quello di abbattere le barriere che impediscono al cittadino disabile di accedere alla società dell’informazione.

Il fatto che la legge riconosca una responsabilità nel caso di inadempienza e la nullità dei contratti qualora non vengano stipulati con chiaro richiamo all’accessibilità, evidenzia l’importanza dell’obiettivo prefissato dalla normativa.

La legge, che fa chiaro riferimento ai disabili che necessitano di tecnologie assistive per accedere all’informazione veicolata dal web, rappresenta da un lato un punto di arrivo che ha concretizzato tutte le indicazioni a livello comunitario per una politica di inclusione e dall’altra un punto di partenza per fare dell’accessibilità una questione non più solo tecnica ma culturale.

### **Decreto del Presidente della Repubblica 1 marzo 2005, n. 75**

*“Regolamento di attuazione della legge 9 gennaio 2004, n. 4 per favorire l’accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici” - G.U. 3 maggio 2005, n. 101.*

Si tratta del decreto attuativo della legge Stanca che è stato stilato grazie anche al contributo delle associazioni dei disabili. Viene introdotta per la prima volta la figura del valutatore di accessibilità e dei relativi requisiti. Vengono inoltre definite le regole per l’utilizzo del logo di accessibilità.

### **Decreto del Ministro per l’Innovazione e le Tecnologie 8 luglio 2005**

*“Requisiti tecnici e i diversi livelli per l’accessibilità agli strumenti informatici” - G.U. 8 agosto 2005, n. 183.*

Sono riportati i 22 requisiti tecnici per il raggiungimento dell’accessibilità di un sito web. Negli Allegati A e B vengono definite le metodologie per la verifica tecnica (valutazione oggettiva basata su parametri tecnici predefiniti e anche sulla base di strumenti informatici) e per la verifica soggettiva (valutazione personale della qualità del sito basata su prove empiriche realizzate da utenti disabili).

### **Direttiva 27 luglio 2005 della Presidenza del Consiglio dei Ministri - Dipartimento per l’Innovazione e le Tecnologie**

*“Qualità dei servizi-online e misurazione della soddisfazione degli utenti” - G.U. 18 ottobre 2005, n. 243.*

Fornisce indicazioni sulla qualità dei siti web e dei servizi online e su come deve essere monitorata e valutata la soddisfazione degli utenti.

### **Deliberazione CNIPA 15 settembre 2005, n. 25**

*“Istituzione dell’elenco dei valutatori di cui all’art. 3, comma 1, del decreto del Presidente della Repubblica 1° marzo 2005, n. 75 e definizione delle modalità tecniche per la tenuta “ - G.U. 21 settembre 2005, n. 220 - Rettifica G.U. 11 novembre 2005, n. 263.*

Sono riportate tutte le indicazioni e le modalità per l’iscrizione all’albo dei valutatori di accessibilità tenuto dal CNIPA.

## **Decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82**

“Codice dell’amministrazione digitale” - G.U. 16 maggio 2005, n. 112.

Il Codice, entrato in vigore il 1° gennaio 2006, riaccorpa tutta la normativa relativa alla digitalizzazione della PA. Viene ribadito, negli artt. 53 e 54, il concetto che i siti web della PA debbono rispettare i principi di accessibilità e usabilità in modo da permettere la fruizione dell’informazione a tutta l’utenza.

## **Indicazioni a livello internazionale e direttive comunitarie**

### **Comunicazione COM (2000)284**

Indica la prospettiva di un’Europa senza ostacoli per i disabili.

### **Comunicazione COM(2001)529 del 25 settembre 2001- eEurope 2002: accessibilità e contenuto dei siti web delle amministrazioni pubbliche**

Il piano d’azione tende ad accelerare la diffusione di Internet in tutti i settori della società europea. Parallelamente, uno degli obiettivi specifici, è quello di migliorare l’accesso a Internet per le persone disabili e anziane.

### **Dichiarazione Ministeriale di Riga 11 giugno 2006**

La Dichiarazione, sottoscritta dai responsabili delle politiche di *e-inclusion* dei Paesi Membri, ribadisce che:

- le ICT rappresentano un fattore di crescita importante per la società, ma occorre particolare attenzione perché ne venga agevolato l’accesso da parte di disabili e anziani;
- entro il 2010 dovrebbe essere dimezzata la differenza percentuale che esiste, nell’utilizzo di Internet, tra gli utenti medi e quelli appartenenti alle categorie svantaggiate;
- è necessario facilitare l’accessibilità e l’usabilità di prodotti e servizi ICT, anche per chi ricorre alle tecnologie assistive.

### **Convenzione ONU 2006 sui diritti delle persone con disabilità (ratificata dall’Italia il 30 marzo 2007)**

Ribadendo il diritto della persona che presenta disabilità di vario tipo a partecipare pienamente in tutti gli ambiti della vita sociale, si afferma la volontà di promuovere l’accesso delle persone appartenenti alle categorie svantaggiate alle nuove tecnologie e ai sistemi di informazione e comunicazione, compreso Internet.

### **Comunicazione CE(2007)694: iniziativa europea i2010 sull’e-inclusion “Partecipare alla società dell’informazione”**

- Si tratta di un’iniziativa a livello europeo che ha come obiettivi principali quelli di:
- creare i presupposti perché tutti possano essere inclusi nella società dell’informazione incrementando l’accessibilità dei siti e dei servizi online;
  - aumentare la partecipazione alla società civile dei gruppi a rischio di emarginazione allo scopo di migliorare la loro qualità di vita.

## BIBLIOGRAFIA

1. Italia. Legge n. 4, 9 gennaio 2004. Disposizioni per favorire l'accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici. *Gazzetta Ufficiale* n. 13, 17 gennaio 2004.
2. Italia. Decreto del Ministro per l'Innovazione e le Tecnologie, 8 luglio 2005. Requisiti tecnici e i diversi livelli per l'accessibilità agli strumenti informatici. *Gazzetta Ufficiale* n. 183, 8 agosto 2005.
3. Gruppo web ISS. Web accessibile: l'esperienza del sito [www.iss.it](http://www.iss.it). *Not Ist Super Sanità* 2007;20(2):8-9.
4. Italia. Deliberazione CNIPA 15 settembre 2005. Istituzione dell'elenco dei valutatori di cui all'art. 3, comma 1, del decreto del Presidente della Repubblica 1° marzo 2005, n. 75, e definizione delle modalità tecniche per la tenuta. *Gazzetta Ufficiale* n. 220, 21 settembre 2005.
5. Elenco pubblico dei valutatori di accessibilità. Disponibile all'indirizzo: [http://www.cnipa.gov.it/site/it-IT/Attivit%  
c3%a0/Accessibilit%  
c3%a0/Elenco\\_valutatori/](http://www.cnipa.gov.it/site/it-IT/Attivit%c3%a0/Accessibilit%c3%a0/Elenco_valutatori/); ultima consultazione 19/06/2009.
6. Boehm B. A spiral model of software development and enhancement. *Computer* 1988;21(5):61-72.
7. Faralli C, Ferrari M, Guderzo S, Deodati S, Bertini P, Boscarol M, Doldo A, Di Benedetto C, Morassi C. *Il processo di comunicazione istituzionale attraverso tecnologie web: il caso del sito 3.0 dell'Istituto Superiore di Sanità*. Roma: Istituto Superiore di Sanità; 2005 (Rapporti ISTISAN 05/44).
8. Acerboni G. *Progettare e scrivere per Internet*. Milano: McGraw-Hill; 2005. p. 151-54.
9. Visciola M. *Usabilità dei siti web. Curare l'esperienza d'uso in Internet*. Milano: Apogeo; 2006. p. 39.

*La riproduzione parziale o totale dei Rapporti e Congressi ISTISAN  
deve essere preventivamente autorizzata.  
Le richieste possono essere inviate a: [pubblicazioni@iss.it](mailto:pubblicazioni@iss.it).*

*Stampato da Tipografia Facciotti srl  
Vicolo Pian Due Torri 74, 00146 Roma*

*Roma, aprile-giugno 2009 (n. 2) 9° Suppl.*